



## Klachtenregeling cliënten en externe partijen

### Inleiding

Moveoo vindt het belangrijk om een gezond, veilig en stimulerend verblijfs- en werkklimaat te waarborgen. Daarin horen respect en aandacht voor de ander tot de normale omgangsvormen. Op ongewenst gedrag, ongewenste gebeurtenissen of uitingen van onvrede wordt alert gereageerd. Om dit te bewaken heeft Moveoo een laagdrempelige klachtenregeling voor cliënten en externen. Daar waar het moeilijk is om er samen uit te komen kan een cliënt een beroep doen op de cliëntvertrouwenspersoon.

### Definities en afkortingen

- Klacht: iedere vorm van ongenoegen, geuit door cliënten, vertegenwoordigers, medewerkers en externe organisaties en personen.
- Externe partijen: organisaties waar Moveoo een samenwerkingsovereenkomst mee heeft of andere personen.

### Het doel, de input en output

Het doel van de klachtenregeling voor cliënten en externe partijen is:

- Tevreden cliënten en externe partijen.
- Behouden en verbeteren van relaties door middel van goede klachtenafhandeling.
- Verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van de klachtenafhandeling en klachtenanalyse.

De input in dit proces bestaat uit:

- Klachten van cliënten en externe partijen over (de dienstverlening van) Moveoo.

De output van dit proces bestaat uit:

- Een klacht die door Moveoo naar tevredenheid van de klager is opgelost en afgehandeld.

### De werkwijze voor de cliënt of externe partij

Op de Moveoo website, onder 'Klachten en complimenten' [www.moveoo.nl/klachten-complimenten](http://www.moveoo.nl/klachten-complimenten) kan elke cliënt of externe partij een klacht indienen of een compliment achterlaten. Moveoo heeft op elke locatie een computer staan en een wifi-netwerk voor cliënten zodat iedereen op laagdrempelige wijze van deze mogelijkheid gebruik kan maken. Indien iemand niet goed met computers kan omgaan of niet goed kan lezen en schrijven kan een medewerker hierin ondersteunen. Moveoo gebruikt de applicatie 'Smile' voor het indienen en behandelen van klachten.

De melder kan op het formulier invullen: zijn of haar naam, contactgegevens en een omschrijving van de klacht of het compliment.

### En dan?

Klachten komen binnen bij de klachtenfunctionaris en zij wijst de klacht toe aan de desbetreffende manager. De manager zorg neemt de klacht via 'Smile' in behandeling en

reageert binnen vijf werkdagen via de ingevulde contactgegevens. Bij voorkeur wordt onvrede op informele wijze opgelost; de klager gaat met een begeleider en/of manager in

gesprek over zijn ongenoegen. In een eerste gesprek krijgt de klager de ruimte om zijn klacht toe te lichten en kunnen er afspraken worden gemaakt hoe de klacht wordt opgelost of in de toekomst kan worden voorkomen. Mocht dit niet meteen lukken dan volgt er een tweede afspraak. Er is dan meer tijd nodig om tot een oplossing te komen of het is nodig om het gesprek nogmaals aan te gaan om tot een afhandeling naar tevredenheid te komen. Een derde gesprek kan nodig zijn om de getroffen maatregelen te evalueren en de tevredenheid over de afhandeling te toetsen.

De manager noteert in Smile een aantal zaken: een verslag van het eerste gesprek, welke maatregelen er getroffen zijn, of een klacht gegrond/niet gegrond of misschien deels gegrond is, een verslag van het tweede gesprek, welk risico de klacht met zich meebrengt, wie er betrokken zijn als veroorzaker en gedupeerde. In 'Smile' zijn deze stappen als proces geautomatiseerd waardoor opvolging en afhandeling geborgd is.

Indien een medewerker van Moveoo de veroorzaker is of op andere wijze betrokken is bij de klacht, wordt deze door de manager geïnformeerd over de klacht en gaat men hierover in gesprek. Het heeft de voorkeur om de medewerker indien mogelijk te laten aansluiten in het gesprek met de klager.

Het uitgangspunt is om op deze wijze met elkaar in gesprek te gaan en te blijven totdat er tevredenheid is over de afhandeling van de klacht, het oplossen van het probleem of de getroffen maatregel. Mocht een klacht niet gegrond zijn dan wordt in de afhandeling gerapporteerd waarom dat zo is.

### **Wat als de klacht niet naar tevredenheid is opgelost?**

Indien de gesprekken niet tot een acceptabele oplossing leiden, dan heeft de klager het recht om formeel een klacht in te dienen bij de onafhankelijke klachtencommissie. Zie hiervoor de gezamenlijke '**Klachtenprocedure Moveoo-Levanto**' [www.moveoo.nl/clientinformatie](http://www.moveoo.nl/clientinformatie).

Daarnaast bestaat er voor cliënten de mogelijkheid om een beroep te doen op de **cliëntvertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris**. De contactgegevens staan op de Moveoo website onder 'Klachten en complimenten' [www.moveoo.nl/klachten-complimenten](http://www.moveoo.nl/klachten-complimenten). Elke cliënt ontvangt bij het aangaan van een traject bij Moveoo tevens de **folder cliëntinformatie**, ook terug te vinden op onze website: [www.moveoo.nl/clientinformatie](http://www.moveoo.nl/clientinformatie).

### **De analyse van klachten**

Elk kwartaal verstrekt de kwaliteitscoördinator een overzicht van de ingediende klachten aan de het management. De managers gebruiken deze input voor de analyse per regio van de genomen maatregelen, eventuele trends die kunnen worden waargenomen, conclusies en aanbevelingen. Deze worden besproken in het MT. De bestuurder neemt deze analyses mee in het overleg met de ondernemingsraad en raad van toezicht.

Vaak kunnen problemen direct door enkele verbeteracties worden opgelost. Indien er een bredere of procesmatige aanpak nodig is dan worden maatregelen opgenomen in het locatie- of regio- of organisatiejaarplan.

Indien gemeentes dit vragen wordt conform de afspraken binnen de gemeente een geanonimiseerd klachtenoverzicht aangeleverd waarin ook de afhandeling en het oordeel over de klacht is opgenomen.

In stappen:

1. Klacht wordt ingediend.
2. In gesprek - Behandeling van de klacht.
3. Oplossen en er samen uit komen - Afhandeling van de klacht.

Indien niet naar tevredenheid opgelost:

4. Clientvertrouwenspersoon
5. Klachtencommissie Moveoo-Levanto

Op regio- en organisatieniveau:

6. Analyse van de klacht(en).
7. Verbeteracties bepalen en uitvoeren.
8. Controle van (gewenst) effect van de verbeteringen.
9. Aanpassingen van verbeteringen.